



BER  
E  
Z  
E  
L

*Informationskonzept Kanton Luzern*

## **Im Austausch mit Migrantinnen und Migranten**

**Zuständigkeiten – Angebote – Tipps  
für die öffentliche Verwaltung und Organisationen**



## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Ausgangslage und Zielsetzung</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen zur Information von Zugewanderten</b>	<b>2</b>
2.1	Gesetzgebung Bund	2
2.2	Gesetzgebung Kanton und Gemeinden	3
2.3	Kantonales Integrationsprogramm (KIP)	3
<b>3</b>	<b>Umsetzung des gesetzlichen Informationsauftrags</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Zielgruppen der Informationstätigkeit</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Prozess und Massnahmen der Informationstätigkeit</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Zuständigkeiten in der Informationstätigkeit</b>	<b>7</b>
6.1	Zuständigkeiten zwischen der kantonalen und kommunalen Ebene	7
6.2	Spezialisierte Stellen für die Information der Migrationsbevölkerung	8
<b>7</b>	<b>Kommunikationskanäle</b>	<b>9</b>
7.1	Beispiele für die Informationstätigkeiten auf Gemeindeebene	10
<b>8</b>	<b>Mündliche und schriftliche Kommunikation mit der Migrationsbevölkerung</b>	<b>11</b>
8.1	Mündliche Kommunikation	11
8.2	Schriftliche Kommunikation	12

## 1 Ausgangslage und Zielsetzung

---

Wer in die Schweiz einreist, soll sich möglichst rasch integrieren. Wer gut informiert ist, findet sich im Alltag, im familiären und im beruflichen Leben schneller zurecht und kann Pflichten nachkommen, Rechte wahrnehmen und sich am gesellschaftlichen Leben beteiligen. Zugang zu Informationen, um sich am neuen Wohnort zurechtzukommen, sind für Migrantinnen und Migranten deshalb zentral. Der Informationsbedarf ist abhängig von der jeweiligen Lebensphase und verändert sich im Verlaufe des Integrationsprozesses. Es liegt im Interesse von Kanton und Gemeinden, Informationen für die Migrationsbevölkerung umfassend, zeitgerecht und korrekt anzubieten.

Das vorliegende Informationskonzept soll

- Mitarbeitende der kantonalen und kommunalen Verwaltung bei der Informationstätigkeit für Zugewanderte unterstützen.
- Die Zuständigkeiten der kantonalen und der kommunalen Verwaltungsebene bei der Informationstätigkeit für Zugewanderte aufzeigen.
- Eine Übersicht über bestehende Informationsmassnahmen auf Kantons- und Gemeindeebene geben.

## 2 Grundlagen zur Information von Zugewanderten

---

Sowohl der Bund wie der Kanton legen den Informationsauftrag für Zugewanderte gesetzlich fest. Zusätzlich konkretisiert der Bund im Rahmen der Kantonalen Integrationsprogramme (KIP)<sup>1</sup> die Umsetzung des Informationsauftrags.

### 2.1 Gesetzgebung Bund

Das Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (Aug) hält den folgenden Auftrag zur Information von Ausländerinnen und Ausländern fest (AuG, Art. 56, Stand 20. Juli 2015):

«<sup>1</sup>Bund, Kantone und Gemeinden sorgen für eine angemessene Information der Ausländerinnen und Ausländer über die Lebens- und Arbeitsbedingungen in der Schweiz, insbesondere über ihre Rechte und Pflichten.

<sup>2</sup>Ausländerinnen und Ausländer werden auf bestehende Angebote zur Integrationsförderung hingewiesen.

<sup>3</sup>Bund, Kantone und Gemeinden informieren die Bevölkerung über die Migrationspolitik und über die besondere Situation der Ausländerinnen und Ausländer.»

Die Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern führt weiter aus (VIntA, Art. 10, Stand 1. Januar 2014):

---

<sup>1</sup> Link zum Kantonalen Integrationsprogramm (KIP) Kanton Luzern  
[http://www.disg.lu.ch/index/themen/integration/integration\\_aktivaeten/integration\\_strategie.htm](http://www.disg.lu.ch/index/themen/integration/integration_aktivaeten/integration_strategie.htm)

«<sup>1</sup>Bund, Kantone und Gemeinden informieren Ausländerinnen und Ausländer über die Rechtsordnung und die Folgen bei Nichtbeachtung, über die grundlegenden Normen und Regeln, die im Interesse einer gleichberechtigten Teilhabe am gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und kulturellen Leben zu beachten sind, sowie über die Bedeutung von Sprachkenntnissen, Ausbildung und Arbeit.

<sup>2</sup>Sie informieren die Öffentlichkeit über die Migrationspolitik, die besondere Situation der Ausländerinnen und Ausländer und die Ziele der Integration.»

## 2.2 Gesetzgebung Kanton und Gemeinden

Auch das kantonale Einführungsgesetz zum Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (SRL 8) nimmt in § 6 den Auftrag bezüglich der Information von Ausländerinnen und Ausländern auf.

«Kanton und Gemeinden sorgen für eine angemessene Information der ausländischen und der inländischen Bevölkerung gemäss Artikel 56 AuG [...]»

Das gleiche Gesetz (SRL 7) beauftragt Kanton und Gemeinden, eine Ansprechstelle zu bezeichnen:

«<sup>1</sup>Kantonale Ansprechstelle für Integrationsfragen gemäss Artikel 57 Absatz 3 AuG ist die Stelle gemäss § 5 des Gesetzes über die Förderung des gesellschaftlichen Zusammenhalts vom 14. September 2009.<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Die Gemeinden bezeichnen eine kommunale Ansprechstelle für Integrationsfragen (SRL 7, § 5).»

In der Verordnung zum Einführungsgesetz zum Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (SRL 8) wird die Dienststelle Soziales und Gesellschaft zur Führung einer kantonalen Ansprechstelle für Integrationsfragen beauftragt.

## 2.3 Kantonales Integrationsprogramm (KIP)

Das Staatssekretariat für Migration SEM hat den Kantonen strategische Vorgaben zur Informationstätigkeit gemacht. Nachstehende Punkte müssen im KIP enthalten sein:

- Alle aus dem Ausland neu zuziehenden Personen mit Perspektive auf längerfristigen, rechtmässigen Aufenthalt fühlen sich in der Schweiz willkommen und sind über die wichtigsten Lebensbedingungen in der Schweiz und die Integrationsangebote in ihrer Region informiert.
- Migrantinnen und Migranten sind beraten und informiert bezüglich des Spracherwerbs, der Alltagsbewältigung sowie zur beruflichen und sozialen Integration.
- Fachpersonen und Institutionen der Regelstrukturen sowie weitere interessierte Kreise sind informiert und beraten. Sie erhalten Unterstützung beim Abbau von Integrationshemmnissen, bei Prozessen der transkulturellen Öffnung und bei der Bereitstellung zielgruppenspezifischer Massnahmen.

---

<sup>2</sup> Gegen dieses Gesetz wurde das Referendum ergriffen. Es wurde in der Volksabstimmung vom 13. Juni 2010 abgelehnt und trat damit nicht in Kraft. Die kantonale Ansprechstelle wurde in der Folge in § 2a der Verordnung zum Einführungsgesetz zum Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer und zum Asylgesetz vom 27. November 2009 (SRL Nr. 8) bestimmt.

- Die Bevölkerung ist informiert über die besondere Situation der Ausländerinnen und Ausländer, die Ziele und Grundprinzipien der Integrationspolitik sowie der Integrationsförderung.
- Institutionen der Regelstrukturen sowie weitere interessierte Kreise sind informiert und beraten in Fragen des Diskriminierungsschutzes.

### **3 Umsetzung des gesetzlichen Informationsauftrags**

---

Verschiedene Stellen sind in den Informationsauftrag involviert und haben einen Auftrag zur Informationsvermittlung.

Die Zuständigkeit für die Informationsinhalte aus den verschiedenen kantonalen und kommunalen Verwaltungsstellen ist sinnvollerweise Aufgabe der fachlich zuständigen Bereiche. Die Mitarbeitenden dieser Bereiche sollten dabei in ihrer Kommunikation mit der Bevölkerung dem Bedarf der zugewanderten Bevölkerung Rechnung tragen. Dies kann durch direkten Kontakt, Internet, Flyer oder Broschüren sein.

#### **Stellen im Austausch mit Migrantinnen und Migranten**

##### *Mitarbeitende der Kantons- und Gemeindeverwaltungen*

- Mitarbeitende der Kantons- und Gemeindeverwaltungen, die durch ihre Tätigkeit direkten Kontakt mit Einwohnerinnen und Einwohnern haben. Dadurch entsteht auch Kontakt zur zugewanderten Bevölkerung.
- Das sind Stellen, die einen Integrationsauftrag haben, wie beispielsweise die Dienststelle Soziales und Gesellschaft, Ansprechstellen Integrationsfragen oder Einwohnerdienste der Gemeinden.

#### **Weitere Akteurinnen und Akteure in der Informationsvermittlung**

##### *Mitarbeitende im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen*

Mitarbeitende dieser Bereiche haben direkten Kontakt mit Einwohnerinnen und Einwohnern aus dem Kanton Luzern und damit auch zu Migrantinnen und Migranten.

##### *Akteure und Akteurinnen der Zivilgesellschaft*

Trägerschaften von Integrations-Projekten sind häufig Vereine, Organisationen oder kirchliche Institutionen. Bei diesen Projekten spielt der informelle Austausch von Informationen eine bedeutende Rolle und ergänzt damit die formellen Informationsangebote.

Es ist wichtig, dass sich sowohl Mitarbeitende als auch Freiwillige ihrer Rolle als Multiplikatoren und Multiplikatorinnen gegenüber der Migrationsbevölkerung bewusst sind und ihr Wissen auf dem aktuellen Stand halten. Für Mitarbeitende oder freiwillig engagierte Personen von Hilfswerken, Vereinen und anderen zivilgesellschaftlichen Institutionen ist es wichtig zu wissen, welche Informationen Migrantinnen und Migranten von der Regelstruktur und anderen Organisationen erhalten. Dies hilft Doppelspurigkeiten zu vermeiden, Lücken bei den Informationsangeboten wahrzunehmen und diese systematisch zu schliessen.

##### *Arbeitgebende*

Die Erwerbstätigkeit ist der häufigste Zuwanderungsgrund in den Kanton Luzern. Arbeitgebende verfügen über ein grosses Potenzial, neu zugewanderten Mitarbeitenden Informationen zur Verfügung zu stellen. Davon profitieren die Zugewanderten und die Arbeitgebenden gleichermaßen, da sich diese Mitarbeitenden schneller und besser in der neuen Umgebung zurechtfinden und sich im Unternehmen auf die Arbeit konzentrieren können.

Umsetzungsmöglichkeiten durch Arbeitgebende:

- Anbieten von Deutsch- und Konversationskurse
- Informationsanlässe
- Beratungsangebote
- Vernetzungsanlässe

## 4 Zielgruppen der Informationstätigkeit

---

### Migrantinnen und Migranten

Die Informationstätigkeit richtet sich zum einen an alle aus dem Ausland neu in den Kanton Luzern gezogenen Migrantinnen und Migranten. Zum anderen aber auch an Migrantinnen und Migranten mit langjährigem Aufenthalt in der Schweiz. Diese Personen wurden in der Vergangenheit in der Regel weder bei ihrer Einreise gezielt mit Informationen versorgt noch wurden sie umfassend über die in den letzten Jahren vermehrt aufgebauten Informations- und Beratungsangebote informiert. Ebenfalls dazu gehören diejenigen Migrantinnen und Migranten, welche aus einem anderen Kanton zugezogen sind.<sup>3</sup>

Migrantinnen und Migranten bilden keine homogene Zielgruppe. Entsprechend sind auch die Informationsbedürfnisse unterschiedlich. Einen wesentlichen Einfluss auf die Informationskanäle und die Erreichbarkeit hat das Bildungsniveau. Heute wandern mehrheitlich gut qualifizierte Erwerbstätige zu. Auch wenn sie über mehr Ressourcen verfügen, um sich im Alltag zu orientieren, haben sie Informationsbedürfnisse, die es abzudecken gilt. Das Internet stellt dabei eine wichtige Informationsquelle dar. Oft übernehmen die jüngeren Mitglieder in den Familien die Rolle von «Info-Brokern», indem sie die benötigten Informationen im Internet holen und allenfalls übersetzen. Die verschiedenen Medien (Internet, Broschüren, Veranstaltungen usw.) werden von den Migrantinnen und Migranten je nach Herkunft, Alter, Geschlecht und Bildungsstand unterschiedlich intensiv genutzt.

Es gilt deshalb bei der Informationstätigkeit insbesondere auch den Fokus auf diejenigen Zielgruppen zu legen, die aufgrund einer speziellen Lebenssituation, fehlender sozialer Kontakte, geringer ökonomischer Ressourcen oder tiefen Bildungs- und Berufsqualifikationen schwierig erreichbar sind.

### Gesamtbevölkerung

Auch die Gesamtbevölkerung ist eine Zielgruppe für Informationsmassnahmen. Dabei geht es um Informationen zur Migrationspolitik oder zur Situation der Ausländerinnen und Ausländer. Veranstaltungen und Anlässe bieten sich hierzu an, wie der «Tag der Nationen» an der LUGA oder «Unter einem Dach - Luzerner Religionsgemeinschaften laden zur Begegnung ein».

---

<sup>3</sup> Personen aus dem Asylbereich gehören nicht zur Zielgruppe des vorliegenden Konzepts. Der Auftrag zur Unterbringung und Betreuung von Asylsuchenden beinhaltet auch spezifische Informationsmassnahmen.

## 5 Prozess und Massnahmen der Informationstätigkeit

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über den zeitlichen Ablauf der verschiedenen Massnahmen und Angebote der Informationstätigkeit für Neuzugezogene im Kanton Luzern.

	Zeit ab der Einreise in den Kanton Luzern		
	erste 6 Monate	6 – 12 Monate	nach 12 Monaten
<b>Kantonale Ebene</b>	Begrüssung durch das Amt für Migration		
	FABIA Informations- und Beratungsangebot		
	Wegweiser Kanton Luzern: Gesundheit – Soziales – Arbeit		
	Deutsch- und Konversationskurse		
		Grundlagenmodule aus dem Info-Kompass	
	Informationsplattform <a href="http://www.gruezi.lu.ch">www.gruezi.lu.ch</a>		
<b>Je nach Gemeinde</b>	Begrüssungsdossier		
	Begrüssungsanlass		
	Kontakt- und Anlaufstelle		
	Niederschwellige Treffpunkte		
	Deutsch- und Konversationskurse		
		Informationsmodule aus dem Info-Kompass	

### Kantonale Ebene

Auf kantonaler Ebene bestehen folgende Massnahmen, um Neuzugezogene zu begrüßen und über das Leben im Kanton Luzern zu informieren.

- Begrüssung, Amt für Migration  
Neuzugezogene erhalten Informationen über Rechte und Pflichten. Weiter werden Informationen zum alltäglichen Leben im Kanton Luzern abgegeben wie der «Wegweiser Kanton Luzern. Gesundheit - Soziales - Arbeit». Dies geschieht entweder bei einem Begrüssungsgespräch oder in Form eines Versandes.
- [www.gruezi.lu.ch](http://www.gruezi.lu.ch), Informationsplattform  
Die Plattform enthält Informationen zu Arbeit, Wohnen, Gesundheit und anderen Themen. Sie ist in 12 Sprachen verfügbar und umfasst eine Online-Datenbank mit Deutschkursen und Deutschkonversationsangeboten.
- «Wegweiser Kanton Luzern. Gesundheit – Soziales – Arbeit.»  
Diese Broschüre orientiert Zugewanderte über die Fachstellen im Gesundheits- und Sozialbereich sowie zu den Themen Arbeit und Sozialversicherungen. Sie ist in verschiedenen Sprachen verfügbar.
- FABIA – Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern.  
Die Fachstelle bietet Beratung rund um das Thema Integration an. Zielpublikum sind ausländische Staatsangehörige, Fachpersonen des Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesens sowie Behörden, Verwaltungen und weitere Interessierte.
- Bereitstellen des info-Kompass: Von Fachpersonen vermittelte Informationen zu Themen des Alltags.  
Im info-Kompass sind Informationsmodule zu Alltagsthemen wie Gesundheit/Wohlbefinden, Wohnen/Lebensraum usw. aufgeführt. Diese Angebote werden von der Dienststelle Soziales und Gesellschaft finanziert, von Fachpersonen durchgeführt und in verschiedenen Sprachen angeboten. Vereine, Gruppen, Organisationen, Gemeinden und Unternehmen können damit einfach und kostenlos Informationsveranstaltungen für Zugewanderte organisieren.
- Webseite Integration Kanton Luzern mit Informationen zur Förderung der Integration.  
Ab Juli 2016 verfügbar.
- Subventionierung von niederschweligen Deutsch-Kursen (DaZ), die alltagsorientierte Deutschkenntnisse sowie Orientierungswissen vermitteln und sich nach den Bedürfnissen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer richten.

## Kommunale Ebene

Auf kommunaler Ebene gibt es unterschiedliche Massnahmen, um Neuzugezogene zu begrüssen und über das Leben in der Gemeinde zu informieren. Einige Beispiele:

- Begrüssungsanlass
- Begrüssungsbrief/Informationsdossier mit den wichtigsten Informationen zur Gemeinde und zum Leben in der Gemeinde. Unter «6.1 Zuständigkeiten zwischen der kantonalen und kommunalen Ebene» in diesem Dokument sind Beispiele für Informationsinhalte.
- Informationsveranstaltungen: Mit dem info-Kompass können Informationsveranstaltungen unkompliziert organisiert werden. Fachpersonen informieren zu wichtigen Alltagsthemen. Diese Informationsveranstaltungen sind für Organisierende kostenlos.
- Kontakt- und Anlaufstellen: Migranten und Migrantinnen erhalten Auskunft und Unterstützung zu Fragen, die das Leben in der Gemeinde betreffen. Allgemeine und komplexe Fragen zu Migration und Integration beantwortet die FABIA Luzern.
- Niederschwellige Treffpunkte sind öffentliche Treffpunkte, die Personen die Möglichkeit geben, sich zu vernetzen und auszutauschen.
- Personengruppen mit ausgewählten Informationen bedienen. Beispielsweise Eltern mit schulpflichtigen Kindern zu Schulthemen oder Eltern von Neugeborenen auf die Mütter-/Väterberatung hinweisen.
- Webseite der Gemeinde mit Informationen für Zugewanderte ergänzen.
- Ausführlichere Beispiele zur Informationstätigkeit auf der Gemeindeebene sind unter «7.1 Beispiele für Informationstätigkeiten auf Gemeindeebene» in diesem Dokument aufgelistet.

## 6 Zuständigkeiten in der Informationstätigkeit

Im Folgenden wird aufgezeigt, wer für welche Informationsinhalte zuständig ist.

### 6.1 Zuständigkeiten zwischen der kantonalen und kommunalen Ebene

Informationen, welche einen lokalen Bezug haben, werden auf der kommunalen Ebene aufbereitet. Diese definieren sich am Informationsbedürfnis der Migrationsbevölkerung einerseits und an demjenigen der Gemeindebehörden andererseits.

Die Informationen der Gemeinde ergänzen diejenigen des Kantons.

Nachfolgend werden Beispiele für die Zuständigkeiten und Informationen auf kantonaler und kommunaler Ebene aufgezeigt. Die Liste ist nicht abschliessend.

Kantonale Ebene	Kommunale Ebene
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Schulsystem des Kantons Luzern*</li> <li>• Bereit für das Leben – Primarschulkinder beim Aufwachsen begleiten*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen zu Schulen in der Gemeinde</li> <li>• Information zur Ansprechstelle bei Fragen zur Schule</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miteinander in der Schweiz – Bräuche und Gepflogenheiten im Alltag*</li> <li>• Wohnen im Mietverhältnis*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüssungsschreiben: Begrüssungsworte und die Gemeinde vorstellen</li> <li>• Information zur Ansprechstelle Integration</li> <li>• Informationen zu Aktivitäten in der Gemeinde. Auf Vereine, Interessensgruppen, Freizeitangebote hinweisen.</li> </ul>

Kantonale Ebene	Kommunale Ebene
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meine Familie kommt in die Schweiz*</li> <li>• Angebote der familienergänzenden Kinderbetreuung im Kanton Luzern www.kinderbetreuung.lu.ch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen zu Treffpunkten für Familien, Kinder und Jugendliche in der Gemeinde</li> <li>• Informationen zu Bibliothek, Ludothek usw. in der Gemeinde</li> <li>• Informationen zu Schlüsselpersonen<sup>4</sup> in der Gemeinde</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gut, gesund und günstig essen*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen zu Angeboten für Mutter-Kind, Vater-Kind in der Gemeinde</li> <li>• Sportangebote für Erwachsene, Jugendliche und Kinder in der Gemeinde</li> </ul>

\* Dies sind bestehende Informationsmodule für Zugewanderte, sie sind im info-Kompass aufgeführt.

## 6.2 Spezialisierte Stellen für die Information der Migrationsbevölkerung

### Informationstätigkeit der Dienststelle Soziales und Gesellschaft, Kanton Luzern

Die Dienststelle Soziales und Gesellschaft ist die kantonale Ansprechstelle für Integrationsfragen. Sie berät und informiert die kantonalen Stellen der Regelstrukturen bei der Umsetzung des Integrationsauftrages. Zusätzlich koordiniert die Dienststelle Soziales und Gesellschaft die Informationstätigkeit zur spezifischen Integrationsförderung auf kantonaler Ebene. Sie bringt sich auch dort ein, wo aus fachlicher Sicht Bedarf nach zielgruppenspezifischen Informationen vorhanden ist, die dafür zuständige Regelstruktur aber keine oder nur wenig Massnahmen ergreift. Dies kann in etwa bei der Wahl des Informationsinstruments, der Frage «Übersetzung ja/nein» – und in welche Sprachen, aber auch die Frage nach dem Vertriebskanal betreffen. Die Entscheidung über die zu treffenden Massnahmen und für die Umsetzung liegt in der Verantwortung der entsprechenden Dienststelle.

Die Informations- und Beratungsangebote der Dienststelle Soziales und Gesellschaft richten sich insbesondere an kantonale und kommunale Stellen, an Fachpersonen und weitere Interessierte sowie mit einigen Angeboten direkt an Zugewanderte. Die Dienststelle Soziales und Gesellschaft des Kantons Luzern bietet folgende Informations- und Beratungstätigkeiten an:

- Vernetzung mit Fachstellen und Organisationen aus dem Integrationsbereich im Kanton Luzern zur gegenseitigen Wissensvermittlung
- Information von Gemeinden zum Aufbau von Strukturen und Angeboten der Integrationsarbeit, wie Anlaufstellen oder Netzwerke Schlüsselpersonen
- Vernetzung, Information und Beratung von kantonalen und kommunalen Stellen zu allgemeinen Integrationsfragen und der Informationstätigkeit
- Öffentlichkeitsarbeit: Sensibilisierung und Information zu verschiedenen Themen der Integration, beispielsweise mit dem Newsletter DISG oder dem «Tag der Nationen» an der LUGA
- Verwaltungsweiterbildung
- Entwicklung und Vertrieb von eigenen Informationsprodukten, wie: «Wegweiser Kanton Luzern. Gesundheit – Soziales – Arbeit»; «info-Kompass»; Informationsplattform

[www.gruezi.lu.ch](http://www.gruezi.lu.ch)

<https://disg.lu.ch>

<sup>4</sup> Schlüsselpersonen sind Personen, die Zugang zur eigenen und der schweizerischen Kultur und Sprache haben. Schlüsselpersonen sind gut vernetzt in der migrantischen und schweizerischen Bevölkerung.

## Informationstätigkeit des Amtes für Migration, Kanton Luzern

Neuzugezogene ausländische Staatsangehörige erhalten Informationen über Rechte und Pflichten. Weiter werden Informationen zum alltäglichen Leben im Kanton Luzern abgegeben wie der «Wegweiser Kanton Luzern. Gesundheit - Soziales - Arbeit». Dies geschieht entweder bei einem Begrüssungsgespräch oder in Form eines Versandes.

<https://migration.lu.ch/>

## Informationstätigkeit der FABIA – Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern

Die FABIA bietet im Auftrag des Kantons Informations- und Beratungstätigkeiten zu folgenden Themen an:

- Sozial- und Gesundheitswesen des Kantons Luzern
- Angebote zur Integrationsförderung im Kanton Luzern
- Fachstellen und Sozialhilfemöglichkeiten
- Aufenthaltsbewilligung, Sozialversicherungen sowie Arbeitsrecht
- Deutsch- und Integrationskurse
- Vermittlung von Kontakten mit Fachpersonen, wie Ärztinnen und Ärzten, Anwältinnen und Anwälten, Vereinen
- Ethnische und kulturelle Diskriminierung
- Anbieten und koordinieren von Informationsveranstaltungen aus dem Info-Kompass

Die Informations- und Beratungsangebote der FABIA zu den oben genannten Themen richten sich an:

- Ausländerinnen und Ausländer mit Aufenthaltsbewilligung B, C, L. Ab 10 Jahren auch für Aufenthaltsbewilligung F.
- Fachpersonen des Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesens
- Behörden und Verwaltungen (Projektberatung)
- Weitere Interessierte

<http://www.fabialuzern.ch>

## 7 Kommunikationskanäle

---

Bei der Wahl eines Kommunikationskanals ist es hilfreich bestehende Kontakte und Kanäle gut zu nutzen. Wenn beispielsweise eine persönliche Anmeldepflicht beim Einwohnerdienst einer Gemeinde besteht, können bei dieser Gelegenheit neuzugezogenen Personen nützliche Informationen direkt abgegeben werden.

Die Wahl des Kommunikationsmittels sollte sich nach der jeweiligen Zielgruppe richten und deren Informationsgewohnheiten und Sprachkenntnisse berücksichtigen. Hilfreiche Checklisten können unter dem Link in der Fussnote<sup>5</sup> heruntergeladen werden.

Mit folgenden Informationskanäle kann die zugewanderte Bevölkerung erreicht werden:

- Begrüssungsanlässe
- Informationsveranstaltungen, wie Informationsmodule aus dem Info-Kompass
- Einsatz von Schlüsselpersonen
- Persönlicher Brief, in Form eines Willkommenschreibens
- Printprodukte, wie Informationsflyer/-broschüren
- Lokalzeitungen

---

<sup>5</sup> <http://www.migesmedia.ch/de/tipps-tools>

- Internet. Informationen auf der Webseite aufschalten
- Multiplikatorinnen und Multiplikatoren<sup>6</sup>
- Organisationen der Zivilgesellschaft, wie Migrationsorganisationen, Vereine, Unternehmen, Gewerkschaften oder Glaubensgemeinschaften
- Ethnomedien<sup>7</sup>

## 7.1 Beispiele für Informationstätigkeiten auf Gemeindeebene

Die Informationstätigkeit auf Gemeindeebene ist vielfältig. Folgende Beispiele zeigen eine Auswahl.<sup>8</sup>

- *Leitbild Integration Stadt Sursee und der Kirchen von Sursee*  
Das Leitbild hält die gemeinsame Stossrichtung der Gemeinde und Kirchen zur Integrationsförderung fest. Neben Grundsätzen sind Leitsätze zu sieben Handlungsfeldern formuliert, so zum Beispiel zu Information und Kommunikation oder gesellschaftliche Integration. Diese Leitsätze sollen wegleitend für die Planung von Massnahmen sein. Nachfolgend ein Beispiel zum Handlungsfeld Information und Kommunikation: „Speziell für sie [die Neuankommenden] aufbereitete Informationen und eine Anlaufstelle unterstützen die Migrationsbevölkerung, sich mit den Werten und Normen unserer Gesellschaft auseinander zu setzen und sich rasch in der Gemeinde zurechtzufinden.“  
<http://www.sursee.ch/de/verwaltung/departemente/> > Soziale Sicherheit > Publikationen > Leitbild Integration
- *Internetseite der Gemeinde mit Informationen für Zugewanderte*  
Stadt Luzern «Willkommen in Luzern!» <https://www.stadtluzern.ch/kontaktnet>  
Freiraum Sursee <http://www.freiraum-sursee.ch/>  
Verein-Brückenschlag Hochdorf <http://www.verein-brueckenschlag.ch/>  
Kriens integriert <https://www.kriensintegriert.net>
- *Netzwerk Schlüsselpersonen*  
Geuensee, Hitzkirch, Hochdorf, Sursee, Triengen und Wolhusen haben in ihren Gemeinden mit Personen ausländischer Herkunft das Netzwerk Schlüsselpersonen aufgebaut. Diese Schlüsselpersonen helfen ihren Landsleuten im Kontakt mit Behörden, beim Übersetzen oder bei allgemeinen Anliegen im Alltag. Damit sollen Migrantinnen und Migranten leichter Zugang zu Institutionen und öffentlichen Angeboten finden. In enger Zusammenarbeit mit der Gemeinde kontaktieren Schlüsselpersonen Neuzuziehende, motivieren diese zur Teilnahme an Veranstaltungen und zur Nutzung von bestehenden Angeboten wie Neuzuzügerabende, Spielgruppen mit Früher Sprachförderung, interkulturelle Frauenabende etc. Auch kommunale Organisationen können sich mit Fragen an die Schlüsselpersonen wenden. Die Schlüsselpersonen werden auf ihre Aufgaben vorbereitet und stehen in engem Kontakt zu Fachpersonen.  
<http://www.verein-brueckenschlag.ch>  
<http://freiraum-sursee.ch/schluesselpersonen>
- *Neuzuzügerveranstaltung Hochdorf mit Übersetzung*  
Einmal jährlich werden in Hochdorf Personen, die neu in die Gemeinde gezogen sind, zu einer Neuzuzügerveranstaltung eingeladen. Die ehrenamtlich arbeitenden Schlüsselpersonen, die sich auch während dem Jahr den Anliegen von Migranten und Migrantinnen annehmen, sind bei diesen Anlässen anwesend und übersetzen in die jeweilige Fremdsprache.

<sup>6</sup> Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sind Personen, Organisationen, die zur Verbreitung (Multiplizierung) bestimmten Wissens beitragen (z.B. Lehrer/in, Vereine, usw.).

<sup>7</sup> In der Schweiz erarbeitete und meist in den Heimatsprachen publizierte Medien wie afrikalink.ch, Albinfo, Merhaba, Post Gazetes

<sup>8</sup> Stand Juli 2015.

- **C-Feier – Niederlassungsfeier Stadt Luzern**  
Die Stadt Luzern lädt Einwohnerinnen und Einwohner, welche neu die Niederlassungsbewilligung C erhalten, zu einem Anlass ins Rathaus ein. Dabei wird über Möglichkeiten der Mitwirkung in der Gesellschaft insbesondere der Freiwilligenarbeit in Sport, Kultur, Quartier, Sozialem und Politik informiert. <https://www.stadtluzern.ch/thema/143#C-Feier>
- **Anlaufstelle in Ebikon**  
Die Anlaufstelle Ebikon berät und unterstützt Zugewanderte bei Fragen zum alltäglichen Leben in der Gemeinde. <https://www.ebikon.ch/cafe-mix/anlaufstelle-integration>
- **Niederschwelliger Treffpunkt**  
Niederschwellige Treffpunkte sollen zum Austausch und zur Vernetzung anregen. Die Treffpunkte sind zu bestimmten Zeiten geöffnet und stehen allen Personen offen. Beispiele sind das Café Mix in Ebikon, das Internationale Frauencafé in Sursee, das Café International in Entlebuch, Escholzmatt, Schüpfheim, der Stadt Luzern und Willisau.
- **Einbürgerungskurs**  
Der Einbürgerungskurs wird Personen angeboten, die ein Gesuch zur Einbürgerung gestellt haben. Die Kurse werden von Caritas Luzern in verschiedenen Gemeinden im Kanton Luzern durchgeführt. [www.caritas-luzern.ch](http://www.caritas-luzern.ch)

## 8 Mündliche und schriftliche Kommunikation mit der Migrationsbevölkerung

Nachfolgend sind praktische Tipps für die mündliche und schriftliche Kommunikation mit Menschen aus anderen Ländern und Kulturen.

### 8.1 Mündliche Kommunikation

#### Wann ist es zweckmässig Dolmetschende einzusetzen?

Der Dolmetschdienst Zentralschweiz vermittelt Dolmetscherinnen und Dolmetscher für über 60 Sprachen. Die Dolmetschenden übersetzen bei Gesprächen zwischen Migranten und Fachpersonen und ermöglichen dadurch korrektes Verstehen unter Einbezug von sozialen und kulturellen Hintergründen.<sup>9</sup>

Wenn mindestens drei der nachfolgenden Fragen mit Ja beantwortet werden, wird empfohlen eine Dolmetschperson beizuziehen<sup>10</sup>:

- Besteht Grund zur Annahme, dass schon der Anlass und das Ziel des Gesprächs nicht eindeutig kommuniziert werden kann?
- Muss etwas eröffnet oder mitgeteilt werden, das für das Gegenüber belastend sein kann?
- Müssen amtliche Informationen vermittelt werden, die unbedingt verstanden werden müssen?
- Hat das Gespräch finanzielle Auswirkungen für das Gegenüber, oder betrifft es dessen Lebensgestaltung oder dessen Laufbahn?
- Muss sicher sein, dass Entscheide und Weisungen nachvollziehbar sind und getroffene Abmachungen verstanden und umgesetzt werden?

<sup>9</sup> [www.dolmetschdienst.ch](http://www.dolmetschdienst.ch)

<sup>10</sup> INTERPRET & verdi – interkulturelles Übersetzen in der Ostschweiz. Entscheidungshilfe zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden: Wann ist das sinnvoll? Bern. INTERPRET.

- Weist das Gespräch einen besonders hohen sachlichen Schwierigkeitsgrad auf?
- Müssen komplexe, schwer zu verstehende Inhalte vermitteln werden?
- Ist damit zu rechnen, dass religiöse und/oder kulturelle Aspekte wirksam sind?
- Sind emotionale Reaktionen auf Seiten des Gegenübers zu erwarten?
- Muss sichergestellt sein, dass das rechtliche Gehör gewährleistet ist?
- Kommen konkrete Rechte und Pflichten zur Sprache, die unmissverständlich vermitteln werden sollen?

### **Wann ist es zweckmässig interkulturelle Vermittelnde einzusetzen**

Der Dolmetschdienst Zentralschweiz bietet auch die Dienste von interkulturell Vermittelnden an. Im Unterschied zu Dolmetschenden übernehmen interkulturell Vermittelnde zusätzlich zum Dolmetschen einen aktiven Vermittlungsauftrag auf Antrag von Fachpersonen, Behörden und Institutionen wahr. Die interkulturell Vermittelnden arbeiten zum Beispiel in Projekten mit, leiten Informationsveranstaltungen oder sind in Beratungsgesprächen dabei.

### **Vermittlung zu Dolmetschenden und interkulturell Vermittelnde**

Der Zentralschweizer Dolmetschdienst vermittelt Dolmetschende und interkulturell Vermittelnde. [www.dolmetschdienst.ch](http://www.dolmetschdienst.ch)

### **Grundlegende Tipps für ein erfolgreiches Gespräch**

- Deutlich sprechen.
- Einfache Worte wählen.
- In kurzen, aber vollständigen und korrekten Sätzen sprechen.
- Auf Fremdwörter und Fachbegriffe verzichten.
- Nachfragen, ob Schweizer Dialekt oder Hochdeutsch besser verstanden wird.
- Verständnisfragen stellen und Fragen klären, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Informationen, wie Adressen, Telefonnummern oder Broschüren aushändigen.

## **8.2 Schriftliche Kommunikation**

### **Tipps für die schriftliche Kommunikation**

Es gibt eine Vielzahl an schriftlichen Unterlagen, wie Broschüren und Merkblätter, die wichtige Informationen zum Leben im Kanton und in der Gemeinde vermitteln. Diese sind teilweise in verschiedenen Sprachen verfügbar.

Für Zugewanderte sind übersetzte Unterlagen, vor allem in der ersten Phase ihres Aufenthalts in der Schweiz, sehr hilfreich. Viele Unterlagen sind schon heute in übersetzter Form vorhanden. Im Bildungsbereich stellen die Dienststelle Volksschulbildung und die Dienststelle Berufs- und Weiterbildung verschiedene übersetzte Basisinformationen zur Verfügung.

<https://volksschulbildung.lu.ch> > [Schulsystem & Schulen](#) > [Schulsystem](#)

<https://beruf.lu.ch> > [BIZ](#) > [Berufs, Studien- und Laufbahnberatung](#) > [Berufsberatung](#) > [Dokumente und Informationen zur Berufswahl](#) > [Informationen für Eltern](#)

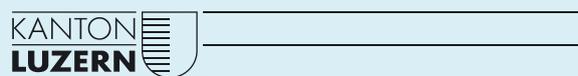
Die Verwendung einer leicht verständlichen Sprache und eine übersichtliche Textgestaltung erhöhen die Verständlichkeit von schriftlichen Unterlagen. Nachfolgend ist der Link zu Leitfäden der Stadt Zürich für eine leicht verständliche Sprache.

<https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung.html> > [Publikationen](#) > [Integrationsförderung](#) > [Leitfaden Übersetzungen](#)

### **Vermittlung von Übersetzer/innen**

migesplus.ch vermittelt kostenlos Übersetzer/innen sowie Lektorinnen und Lektoren im Bereich Migration und Gesundheit. [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch)





Gesundheits- und Sozialdepartement  
**Dienststelle Soziales und Gesellschaft**  
Rösslimattstrasse 37  
6002 Luzern  
Telefon: 041 228 68 78  
[www.disg.lu.ch](http://www.disg.lu.ch)